



Memòria de Sostenibilitat 2016

## Introducció

Ens satisfà presentar la novena Memòria de Responsabilitat Social de Tosca, Serveis ambientals, d'educació i turisme, mitjançant la qual informem del nostre desenvolupament en l'àmbit econòmic, social i mediambiental, i mostrem aquells aspectes més rellevants de l'any 2016.

L'objectiu d'aquesta memòria és que es converteixi en un instrument de comunicació i diàleg que permeti satisfer les expectatives d'informació dels nostres grups d'interès, i al mateix temps posi en valor la tasca que desenvolupem en matèria de responsabilitat social. L'elaboració anual d'aquest document també ha de servir com a guia de millora continua a partir de la qual podrem comprovar el nivell del compliment dels nostres objectius, i avaluar els nostres progressos i també els nostres punts dèbils en matèria laboral, social, ambiental i econòmica.

Aquesta memòria, ha estat realitzada d'acord a l'aplicació del Codi de Gestió Sostenible de la Garrotxa i el Collsacabra, el qual es basa en la Guia G3 del Global Reporting Initiative (GRI), i pretén, en la mesura de les nostres possibilitats, contribuir a la implantació del desenvolupament sostenible en la societat, i donar a conèixer amb transparència i comparabilitat els assoliments obtinguts amb el bon fer, professionalitat i dedicació de tota la plantilla que formem part del projecte de Tosca.

## Índex

|   |          |
|---|----------|
| <b>Bloc 1: Aspectes generals de l'organització</b> .....                                | <b>1</b> |
| 1.1 Declaració de la direcció   |          |
| 1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats                          |          |
| 1.3 Nom de l'organització i dades bàsiques  |          |
| 1.4 Principals activitats i serveis i variacions significatives respecte anys anteriors |          |
| 1.5 Organigrama de l'organització   |          |
| 1.6 Mercats   |          |
| 1.7 Dimensions de l'organització  |          |
| 1.8 Acreditacions .....   | 2        |
| <b>Bloc 2: Productes i serveis</b> .....  | <b>4</b> |
| 2.1 Disseny i creació de productes i serveis  |          |
| 2.2 Continguts dels productes actuals i socialment significatius                        |          |
| <b>Bloc 3: Vector econòmic i serveis</b> .....  | <b>4</b> |
| 3.1 Ús dels recursos locals   |          |
| 3.2 Gestió empresarial  |          |
| 3.4 Màrqueting responsable (comunicació i comercialització responsable)                 |          |
| 3.5 Noves tecnologies de la informació (ús adequat i eficient de les tecnologies)       |          |
| 3.7 Accions de millora  |          |
| <b>Bloc 4: Vector ambiental</b>   |          |
| <b>Bloc 5: Vector social</b>  |          |
| 5.1 Grups d'interès   |          |
| 5.2 Condicions sociolaborals de les persones treballadores                              |          |
| 5.3 Participació de les persones treballadores  |          |
| 5.4 Igualtat d'oportunitats   |          |
| 5.5 Formació dels treballadors  |          |
| 5.6 Comunitat   |          |
| 5.7 Cooperació interempresarial   |          |
| 5.11 Accions de millora   |          |

## **Bloc 1: Aspectes generals de l'organització**

### **1.1 Declaració de la direcció**

Tosca treballa per oferir uns serveis per a la millora del territori i de les persones a través de projectes i programes de caire tècnic, educatiu, formatiu i turístic, orientats a promoure la comptabilització de les activitats productives amb l'entorn social i natural del que formen part. Per això tot programa, acció o producte que Tosca elabori tindrà en compte els aspectes d'educació i sensibilització ambiental comentats anteriorment.

Per aquest motiu i com a organització cal ser coherent i apostar per la millora continua vers la sostenibilitat i, aquest és el motiu principal per a l'elaboració de la memòria de sostenibilitat.

Octavi Bonet i Llorenç Planagumà



## 1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats

| <b>Impactes</b>  | <b>Oportunitats</b>  | <b>Amenaces</b>  |
|--|--|--|
| <b>Àmbit econòmic</b>  |  |  |
| -Els beneficis econòmics de l'empresa depenen majoritàriament del contracte del Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar beneficis econòmics en altres camps no desenvolupats anteriorment</li> <li>- Oferir els nostres serveis a nous mercats</li> <li>- Oportunitat per a desenvolupar nous projectes</li> <li>- Desvincular-nos del Departament i donar a conèixer l'empresa per si mateixa</li> <li>- Cooperació i col·laboració amb empreses del mateix sector.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risc d'impagaments per part de clients i generació d'interessos bancaris</li> <li>- Retard en el cobrament dels serveis que depenen de l'administració</li> </ul> |
| <b>Àmbit ambiental</b>   |  |  |
| - Impossibilitat de comptabilitzar la nostra petjada ecològica com a empresa perquè els nostres locals de treball pertanyen a l'administració            | - Gestió correcta dels residus que generem   | - Incrementar la nostra petjada ecològica pel fet de no poder-nos marcar uns objectius de reducció   |
| <b>Àmbit social</b>  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bon ambient de treball entre els treballadors</li> <li>- Conciliació de la vida laboral i familiar</li> </ul>   |  |  |

### 1.3 Nom de l'organització i dades bàsiques

**TOSCA, serveis ambientals d'educació i turisme**

Casal dels Volcans

Avda. Santa Coloma s/n

17800 Olot, Garrotxa- Girona

**Tel.:** 972 270 086

**E-mail:** [info@tosca.cat](mailto:info@tosca.cat)

[www.tosca.cat](http://www.tosca.cat)

## 1.4 Principals activitats i serveis i variacions significatives respecte anys anteriors

Des de Tosca oferim diversos serveis on els podem agrupar en tres grans categories: àrea tècnica, educació ambiental i turisme. Dins de l'àrea tècnica trobem projectes relacionats amb l'elaboració i l'execució d'estudis de gestió, inventaris i cartografia de temàtica territorial i ambiental.

Part de la nostra oferta educativa ambiental, s'integra dins els Serveis pedagògics del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa, els quals desenvolupa i executa dins dels recursos educatius del Institut Municipal d'Educació d'Olot. Els principals programes d'educació ambiental són, en l'àmbit de l'educació formal: el Programa per centres d'ensenyament locals i el Programa per centres d'ensenyament de Catalunya, els quals ambdós s'orienten a alumnes de diferents nivells educatius, des de cycle infantil a batxillerat, incloent-hi cicles formatius, formació d'adults i educació especial. El primer és específic per a centres d'ensenyament de la comarca de la Garrotxa i el segon per a centres de fora de la comarca, de Catalunya, d'Espanya i també França. Tots aquests demanen activitats o excursions a indrets característics de la comarca, com ara, la Fageda d'en Jordà, el volcà del Croscat o Santa Margarida amb temàtiques centrades bàsicament en geologia, vegetació i paisatge. En l'àmbit no formal, s'ofereixen els Casals d'estiu, adreçats a nois i noies d'entre 6 i 16 anys amb activitats lúdico-pedagògiques: itineraris i rutes naturalístiques, tallers ambientals, activitats d'esbarjo, etc.

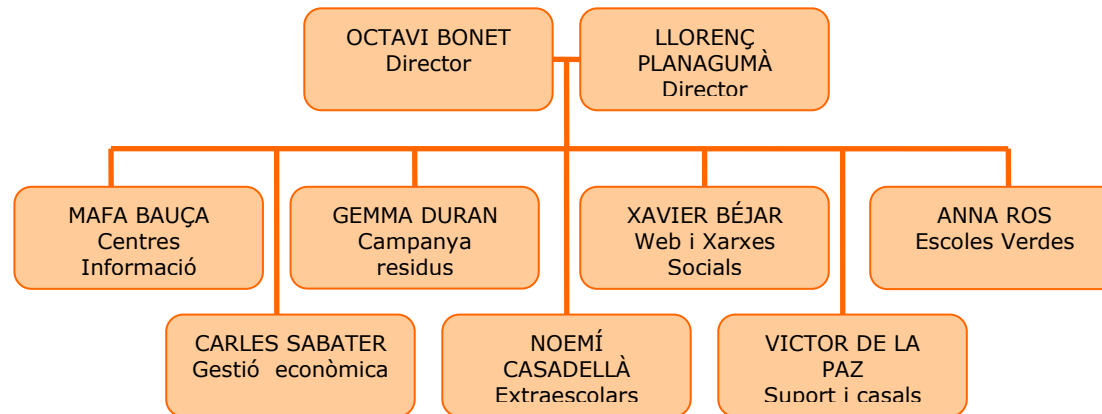
També oferim serveis relacionats amb l'ecoturisme adreçats a centres educatius, entitats socials, administracions i particulars. Gestionem els Serveis Informatius del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa des de 1996 i a la vegada coordinem i atenem els centres d'informació del Parc Natural. Estem adherits a la Carta Europea de Turisme Sostenible i hem adoptat el Codi de Gestió Sostenible de la Garrotxa i el Collsacabra.

Des de TOSCA podem oferir cursos relacionats amb la geologia i/o vulcanologia d'una zona determinada, fauna, flora i vegetació, creació d'activitats d'educació ambiental i formació per als agents turístic per al coneixement en espais naturals protegits, etc. sempre adaptant-nos a les necessitats de cada col·lectiu.

A continuació mostrem tots els projectes que hem realitzat durant aquest any 2016:

| Destinatari  | Projecte   |
|--|--|
| Generalitat de Catalunya - Departament de Territori i Sostenibilitat | Escoles Verdes   |
| Generalitat de Catalunya - Departament de Territori i Sostenibilitat | Servei de recepció de visitants als centres d'informació i educació ambiental del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa |
| Centres educatius diversos   | Educació medioambiental dins el Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa   |
| Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa                     | Execució del programa d'educació ambiental per a la població local   |
| Parc Natural del Montgrí, Medes i Baix Ter                           | Coordinació i dinamització del seminari per a mestres de cicle mitjà de primària per elaborar el material educatiu del parc.       |
| Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa                     | Acompanyaments dins el Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa  |
| Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa                     | Casal d'estiu d'educació ambiental Ennatura't i Aventura't   |
| Parc Natural del Montgrí, Medes i Baix Ter                           | Elaboració de les maletes didàctiques dins el programa "El Parc a l'escola"  |
| Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa                     | Revisió i elaboració d'un informe referent al Centre dels Volcans d'Olot   |
| Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa                     | Realització d'enquestes de satisfacció dels serveis oferts dins el parc natural  |
| Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa                     | Servei de recepció de visitants als centres d'informació i educació ambiental del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa |
| Escola Pia d'Olot  | Impartir crèdits del Cicle Formatiu de Grau Mitjà  |
| Consell Comarcal de la Garrotxa                                      | Campanya de comunicació sobre el nou model de recollida de residus i sensibilització sobre la importància de la separació correcta |
| Ajuntament d'Olot  | Campanya de comunicació sobre el nou model de recollida de residus i sensibilització sobre la importància de la separació correcta |
| Ajuntament d'Olot  | Casal d'estiu d'educació ambiental Ennatura't i Aventura't dins Estiu Riu  |
| Patronat de Turisme de Santa Pau                                     | Elaboració de 2 plafons sobre "Què és un volcà?" i "Els 13 volcans de Santa Pau"   |
| Fundació d'Estudis Superiors d'Olot                                  | Curs de guies dins el Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa   |
| Diverses entitats, associacions i particulars                        | Guiatges dins el Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa  |

## 1.5 Organigrama de l'organització



## 1.6 Mercats




Tosca opera bàsicament a Catalunya però també mantenim relacions amb clients de la resta de l'Estat Espanyol i de França. Són bàsicament les administracions que intervenen en la gestió territorial de la Garrotxa, les escoles, les entitats del teixit associatiu i particulars o empreses amb l'ànim de treballar per a la sostenibilitat territorial. Els nostres usuaris són escolars, persones vinculades a entitats socioculturals locals, visitants particulars i grups turístics organitzats de dins i fora de la comarca.

## 1.7 Dimensions de l'organització

TOSCA som un equip de 9 professionals procedents de diferents camps i disciplines que volem donar resposta al repte de la sostenibilitat. El nostre equip d'educadors està format per tres educadors ambientals, dos pedagogs, dos biòlegs, un administratiu i un geòleg. Hi ha una gran estabilitat de les persones treballadores a TOSCA ja que quatre hi són des dels inicis.

## 1.8 Acreditacions

Durant aquest any hem continuat mantenint les acreditacions a les quals formem part tant en matèria de qualitat, ambiental com educativa. Disposem d'un contracte amb el Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa (PNZVG) per tal de gestionar els Serveis Informatius i els Serveis Pedagògics d'Educació Ambiental del Parc. Com que el PNZVG està acreditat amb les certificacions de la Q de qualitat i la ISO 9.001, resulta necessari que TOSCA passem auditories d'aquests sistemes en relació als serveis que realitzem al PNZVG. Seguim els protocols definits en la Q de qualitat del PNZVG per a cada un dels nostres serveis.

| LOGO  | TIPUS ACREDITACIÓ   |
|---|---|
|    | <p><b>Q de Qualitat Turística de l'ICTE</b></p> <p>Auditories dels Serveis Informatius, Pedagògics i Tècnics com empresa concessionària dels serveis del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa.</p>  |
|   | <p><b>ISO 9001: 2015</b></p> <p>Auditories dels Serveis Informatius, Pedagògics i Tècnics com empresa concessionària dels serveis del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa.</p>   |
|  | <p><b>Codi de Gestió Sostenible</b></p> <p>L'any 2009 TOSCA vam obtenir l'acreditació per poder utilitzar la marca <b>Gestió Sostenible Garrotxa i Collsacabra</b>, per haver incorporat en la nostra gestió, el compromís amb el territori i els valors de respecte pel medi ambient i les persones, establerts en el Codi de Gestió Sostenible de la Garrotxa i el Collsacabra.</p> |



**Parc Natural  
de la Zona Volcànica  
de la Garrotxa**

---

**Guies acreditats pel Parc Natural**

Tot el personal de TOSCA hem realitzat el Curs de Guia del PNZVG

**Entitat col·laboradora del Parc Natural**, concretament en l'Àrea d'Educació Ambiental, Divulgació i Ús Públic. TOSCA disposem d'un contracte per gestionar els "Serveis de recepció de visitants als centres d'Informació i els Serveis d'educació ambiental del PNZVG"



---

**Carta Europea de Turisme Sostenible**

Des de l'any 2009 estem acreditats amb al CETS del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa. Aquest any hem obtingut la renovació i hem elaborat un pla d'actuacions amb vigència de 3 anys (2016-2019)



---

Formem part de **la Red ENPlea sostenible, "Red innovación y empleo sostenible en espacios protegidos"** de la Fundación Biodiversidad.

---

## BLOC 2: Productes i serveis

### 2.1 Disseny i creació de productes i serveis

En el disseny i creació dels nostres productes i serveis tenim en compte a qui els volem adreçar i a partir d'aquí el definim atenent-nos a les característiques de cada perfil concret a qui ens volem dirigir. En la creació d'un nou producte o servei en definim uns objectius concrets que responen al següents criteris: els objectius estan fets d'una manera senzilla i amb un llenguatge planer, els materials i/o activitats es fan explícits i es comparteixen en algun moment del servei, els objectius educatius són avaluable, les activitats/programes donen resposta a una demanda feta explícitament per un determinat grup d'agents implicats i finalment les activitats tenen en compte les perspectives culturals, les necessitats i els interessos dels participants.

Les nostres activitats disposen d'uns continguts ben definits a nivell conceptual, procedimental i actitudinal. Aquets continguts estan presents en les nostres activitats de manera equilibrada. A més a més, tenim en compte la complexitat de disciplines a treballar de manera transversal en les nostres activitats que es centren amb el comportament de la persona i la seva relació amb l'entorn. La nostra tasca consisteix en transmetre una sèrie d'informacions i coneixements per fer reflexionar i canviar hàbits de la vida quotidiana. Totes elles inclouen un treball previ per a realitzar a l'aula abans de la visita al territori que ha de permetre que els usuaris arribin amb unes expectatives ja generades i unes qüestions per resoldre durant l'activitat. El nostre servei busca relacions entre passat, present i futur per obtenir una visió històrica i a més a més treballem amb perspectives de futur, cercant diverses vies possibles de desenvolupament i canvis.

A Tosca no entendríem l'aprenentatge si no fos en un procés socialitzador, és a dir que ens ha de permetre el desenvolupament d'habilitats i capacitats socials. Donant riquesa aquest aprenentatge a través de la diversitat d'opinions sobre un mateix tema desenvolupant així habilitats de comunicació com : l'escolta, el treball cooperatiu o el saber comunicar de forma respectuosa.

## **2.2 Continguts dels productes actuals i socialment significatius**

Els continguts de les nostres activitats són actuals i segueixen les línies i reptes de l'educació ambiental, a més a més que serveixen per analitzar i explicar situacions en diferents entorns. Aquests continguts tracten aspectes locals rellevants i faciliten informacions i dades actualitzades, ja que de manera periòdica i sistemàtica es duen a terme actualitzacions dels continguts.

Els treballadors de Tosca participen en el disseny de les activitats, ja sigui de manera directa revisant les diverses activitats i millorant-les o de manera indirecta en les reunions anuals. L'organització vetlla perquè tot educador/a que desenvolupi activitats pugui participar en el disseny de les mateixes, respectant el treball en equip. Durant l'any es programen hores destinades exclusivament al disseny de les activitats i a part, anualment es fa una reunió amb tot l'equip per acabar de dissenyar-les i posar totes les suggerències dels educadors en comú.

## Bloc 3. Vector econòmic

### 3.1 Ús dels recursos locals

Des de TOSCA intentem, sempre que ens sigui possible, contractar serveis i productes procedents de la comarca, i sinó ens és possible, intentem cercar-los en l'entorn més proper. Les compres les realitzem majoritàriament al territori excepte el material d'oficina i publicacions com llibres o mapes que es venen en els centres d'informació del Parc Natural.

#### **Indicador 2.2 Compres a proveïdors i productes amb segells de qualitat:**

Dels articles de venda que disposem en els Centres d'Informació, la majoria provenen de proveïdors que disposen de segells de qualitat. Així doncs un 60% de les nostres compres les realitzem a productes produïts al territori que disposen de segells o distintius de qualitat com ara: l'ISO 9001:2000, l'ISO 12647, les Bones Pràctiques de Manufactura (BPM), la Q de calidad turística i l'Entitat d'interès públic.

#### **Indicador 2.3 Serveis professionals contractats al territori**

Els serveis professionals contractats s'ubiquen majoritàriament a la comarca de la Garrotxa. Per una banda, aquests els hem avaluat en relació a les col·laboracions (subcontractacions) establertes amb altres empreses pel suport en l'atenció als Centres d'Informació del Parc i en els serveis pedagògics. Totes aquestes empreses estan ubicades a la Garrotxa o Ripollès i la majoria són entitats col·laboradores del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa.

### Indicador 2.4 Compres de productes del territori respecte total de compres

En aquest apartat únicament valorem els productes de venda dels Centres d'Informació. Els productes que venem en aquests centres són els següents:

| Tipologia de productes  | Núm.      |
|-------------------------|-----------|
| Excursions i Itineraris | 20        |
| Mapes                   | 13        |
| Llibre de Geologia      | 13        |
| Llibre de Botànica      | 5         |
| Llibre de Fauna         | 5         |
| Publicacions Parc       | 19        |
| Postals                 | 7         |
| Altres                  | 9         |
| <b>total</b>            | <b>91</b> |

Taula 1. Nombre de productes de venda als CIF segons la seva tipologia

La procedència d'aquests productes bàsicament és local, ja que un 66% d'aquests productes provenen de la Garrotxa. La resta bàsicament són de proximitat, 33% procedeixen de la província de Girona o Barcelona i únicament un 1% pertany a productes lluny del territori. Si ho comparem amb l'any passat hem incrementat les compres al territori i hem disminuït les de la província de Girona.

|             |      | Garrotxa | Girona | Barcelona | Altres | Total       |
|-------------|------|----------|--------|-----------|--------|-------------|
| <b>2015</b> | Núm. | 51       | 27     | 12        | 1      | <b>91</b>   |
|             | %    | 56,04%   | 29,67% | 13,19%    | 1,10%  | <b>100%</b> |
| <b>2016</b> | Núm. | 60       | 17     | 13        | 1      | <b>91</b>   |
|             | %    | 65,93%   | 18,68% | 14,29%    | 1,10%  | <b>100%</b> |

Taula 2. Procedència dels articles de venda dels CIF

### Indicador 2.9 Treballadors residents al territori

Durant l'any 2016, l'equip de TOSCA ha estat format per 9 treballadors. La següent taula mostra que 7 treballadors resideixen a la comarca de la Garrotxa i 2 en comarques limítrofes (La Selva i Ripollès):

| Municipi de residència | Comarca  | Nº treballadors | Percentatge |
|------------------------|----------|-----------------|-------------|
| Olot                   | Garrotxa | 4               | 44,5%       |
| La Vall d'en Bas       | Garrotxa | 2               | 22,2%       |
| Santa Pau              | Garrotxa | 1               | 11,1%       |
| Amer                   | La Selva | 1               | 11,1%       |
| St. Joan les Abadesses | Ripollès | 1               | 11,1%       |

Taula 3. Municipis de residència dels treballadors de TOSCA

## 3.2 Gestió empresarial

### Misió i Visió

Disposem d'un projecte de centre on contemplem la missió, l'estratègia i els objectius el qual el revisem cada quatre o cinc anys. Per la realització de les diferents tasques, es disposa d'un equip amb diferents titulacions: gestió administrativa, biologia, geologia, pedagogia, educació social i ambiental. La realització d'aquestes tasques es fa de manera professional per garantir l'estabilitat, la dedicació i, així, la qualitat de les mateixes.

Actualment és una empresa societat limitada però amb l'ànim d'esdevenir en el futur una cooperativa de treball que és la manera més democràtica d'organitzar-se. Aquest col·lectiu de professionals es caracteritza per:

- Disposar d'un equip de treball que participi alhora de consensuar decisions i en la delegació de responsables per als diferents projectes.
- Fomentar la participació en la presa de decisions.
- Oferir formació personalitzada i continuada (Pla de Formació)
- Fomentar l'estabilitat laboral.
- Adaptar, en la mesura del possible, les tasques a les expectatives del personal per tal de potenciar la qualitat en el servei.
- El PEE com a document marc de la nostra gestió.
- Inversió dels beneficis en projectes socials.
- Millora continua de tots els nostres processos.
- Generar bon ambient de treball.
- Compatibilitzar la vida laboral i personal

Anualment tot l'equip de TOSCA mantenim una reunió estratègica per tal de valorar la feina realitzada durant l'any anterior i planificar el següent any. Els òrgans de govern, representats per la junta de socis de l'empresa, mensualment revisen els objectius estratègics de l'empresa.

### **Pla estratègic**

La cultura organitzativa de TOSCA es pot definir de la següent manera: treballem d'acord amb la igualtat, el respecte, la llibertat, el diàleg i la solidaritat i es concreta amb els següents punts:

- Assumim la responsabilitat de les nostres accions.
- Prioritzem el contracte moral entre empresa i integrants que el legal.
- Tenim com a objectiu la satisfacció dels treballadors, clients i proveïdors.
- Considerem important el treball en equip.
- Valorem les expectatives de cadascú enfront nous projectes.
- Existència d'un clima de treball força bo, amb alguns problemes d'estrès i entesa entre les persones que cal millorar.
- Tenim conflictes que es restringeixen a discrepància d'opinions o manera de fer diferents.

Tenim una cultura organitzativa amb uns valors compartits per la majoria de l'equip de treball. Donem molta importància a la motivació en el treball i s'aposta per fomentar-la, tenim capacitat per adaptar-nos i innovar en nous projectes, sabem valorar quan es fa ben feta la feina i sabem delegar-la però ens manca millorar el seguiment, prenem les decisions entre tot l'equip però ens agradaria que en algunes els responsables tinguin l'última paraula, som puntuals dins un marge de 5 o 10' com a molt de retard, sabem comunicar-nos però ens manca millorar en els temes més conflictius, tenim compromís envers la feina i els companys i no tenim absentisme laboral, i per últim, considerem que hi ha altres aspectes laborals importants a part de l'econòmic.

TOSCA hem adoptat el compromís social com un valor afegit, i que es traduiria en, entre d'altres en contribuir a una millor educació ambiental de la societat, promoure la implicació i la participació social i potenciar en altres àmbits un funcionament ètic.

### **3.4 Màrqueting responsable (comunicació i comercialització responsable)**

Des de TOSCA realitzem diverses accions emmarcades en un màrqueting responsable tot i que no tenim definit cap protocol en aquest sentit. Com ja fa uns anys enviem la tramesa de l'Oferta Pedagògica a totes les escoles de Catalunya a través de correu electrònic, a més a més, realitzem altres accions per tal de promoure un ús responsable i segur dels nostres serveis. Per una banda són les indicacions de bones pràctiques que adjuntem en els contractes dels nostres clients d'escoles i per altra banda l'educador transmet en la introducció de la seva activitat un seguit de bones pràctiques per sensibilitzar als usuaris que atenem. També cal indicar que els fulletons informatius que facilitem als visitants en els centres d'informació del PNZVG contenen una part de recomanacions i normes per als visitants per tal de garantir el seu bon comportament en l'espai natural protegit.

La promoció d'aquest ús responsable es troba especificat en la nostra pàgina web: [www.tosca.cat](http://www.tosca.cat)

### **3.5 Noves tecnologies de la informació (ús adequat i eficient de les tecnologies)**

L'ús de les NTIC en la nostra feina hi són presents en tot moment, per això podem assegurar que el 100% de l'equip les utilitza. Durant l'any 2016 hem apostat per millorar l'ús sobretot de les noves xarxes socials, disposant avui dia de Facebook, Twitter, Instagram i Flickr. A part d'això, un cop s'ha realitzat el servei a les escoles, s'envia per mitjà de correu electrònic una enquesta perquè puguin avaluar l'activitat realitzada, les quals ens serveix per millorar de cares a un futur.

### **3.7 Accions de millora**

L'empresa es compromet a desenvolupar les noves actuacions següents en els propers 3 anys:

- Realitzar un registre del número i característiques bàsiques dels clients per segments.
- Actualitzar la pàgina web i traduir-la a diferents idiomes
- Crear paquets turístics amb les empreses del SIP
- Disposar d'un pla estratègic de comunicació i màrqueting
- Crear serveis de turisme inclusiu
- Millorar la gestió i comunicació interna
- Oferir informació especialitzada en idiomes per AAVV i TTOO
- Millor la promoció de les activitats del GPS per donar valor afegit a l'empresa
- Mantenir l'acreditació amb la marca local GSGC
- Impulsar projectes que fomentin el desenvolupament sostenible de la Garrotxa
- Informar als grups d'interès sobre el desenvolupament sostenible de l'empresa
- Potenciar les visites al Parc Natural i a la Garrotxa amb guia.

## Bloc 4: Vector ambiental

### Política ambiental

Som una empresa que treballem en l'àmbit del medi ambient i del turisme sostenible, és per això, que la nostra filosofia d'empresa contempla el nostre compromís amb el medi ambient i la nostra voluntat de respectar-lo en la mesura que ens sigui possible desenvolupant els nostres serveis. No només complim amb els requeriments ambientals de la normativa vigent, sinó que anem més enllà en assegurar minimitzar la nostra petjada ecològica i és per això, que hem definit un protocol de bones pràctiques ambientals. Dins el manual de bones pràctiques tenim diverses actuacions per tal de reduir el consum d'energia, com ara la climatització per mantenir una temperatura confort durant estiu i hivern, l'aprofitament al màxim de la llum natural, l'ús de bombetes de baix consum, el tancament d'aparells elèctrics que no es fan servir i un control abans de marxar que no quedi cap llum obert.

A part d'aquest protocol, en la nostra tasca als Centres d'informació del PNZVG també ens regim en la política ambiental definida pel parc en relació a la gestió dels residus d'oficina, l'eficiència energètica i l'eficiència en l'ús de paper i aigua. Per altra banda també disposem d'una pauta de bones pràctiques que s'envia a les escoles en el moment en què contracten els nostres serveis.

La gestió de residus la realitzem a través de la separació d'aquests segons la seva tipologia, per així garantir-ne el seu reciclatge i reutilització sempre que sigui possible. No obstant, hem de tenir en compte que la gran part de la nostra feina la realitzem en equipaments que no són de la nostra dependència, com els centres d'informació i és per això que en aquests equipaments ens hem d'adaptar a les condicions establertes pel PNZVG.

Les actuacions realitzades per reduir el volum de residus generats les tenim definides en el manual de bones pràctiques ambientals de TOSCA. Ho són per exemple evitar la compra de productes que tinguin un excés d'embalatge i d'un sol ús, el reciclatge de tòners d'impressora, la reutilització de paper o utilització de caixes de cartró o bosses de roba per transportar material.

Les accions que realitzem per tal de reduir les emissions contaminants a l'atmosfera són bàsicament l'ús del cotxe de TOSCA en els desplaçaments que hem de realitzar per portar a terme la nostra activitat. És a dir, els guies comparteixen aquest cotxe per anar fins el punt de trobada amb els clients que realitzen les activitats pedagògiques. Pel que fa als desplaçaments de les persones que atenen els centres d'informació, s'intenta fer el mínim desplaçament de vehicles, prioritzant així doncs la bicicleta o l'anant a peu.

### **Integració ambiental i conservació de l'entorn**

Complim en la nostra política de gestió de la biodiversitat a través del compromís que mantenim amb el PNZVG com empresa col·laboradora i acreditada amb la CETS. Desenvolupem les nostres activitats d'acord a la normativa que se'ns aplica i a les autoritzacions del PNZVG, aquestes activitats no tenen limitacions per fragilitat al medi, no obstant això, evitem promocionar o realitzar-les en les zones més massificades del Parc, i fomentem el transport públic donant informació de les línies existents i dels seus horaris.

Si ens centrem en la tasca dels serveis pedagògics, podem afirmar que hem elaborat totes les activitats que oferim tenint en compte en tot moment l'entorn, i és precisament a partir d'aquest entorn que hem adaptat les nostres activitats. Si ens centrem en la tasca dels serveis turístics, l'atenció als centres d'informació del PNZVG, també cal destacar que som informadors del nostre entorn i que lògicament estem integrats en ell. La tasca la realitzem en els equipaments que han estat edificats segons les característiques de la zona i d'acord amb la normativa del PNZVG o són antics edificis restaurats per poder desenvolupar aquesta tasca.

El fet d'estar adherits a la CETS, demostra la nostra voluntat de compromís amb el PNZVG i els seus objectius de conservació i manteniment de l'entorn. Des de l'any 2008 que hi estem adherits i enguany hem obtingut la seva renovació on ens comprometem a desenvolupar noves actuacions durant aquests propers 3 anys. També som empresa col·laboradora del PNZVG i això indica que hem de seguir les directrius que ens marca alhora d'oferir els nostres serveis pedagògics per assegurar-ne una qualitat i respectar en tot moment el patrimoni natural i cultural de l'àrea

Les accions de millora proposades responen a accions de llarg termini com ara disminuir les emissions de CO<sub>2</sub> en els desplaçaments per causes laborals, adquirir cartutxos de tinta reciclats, donar suport a entitats de defensa del territori, ecologistes i socials, desenvolupar activitats en zones menys sensibles de l'entorn, treballar en finques de la comarca en projectes de custòdia del territori i minimitzar la generació de residus i impactes per part dels grups escolars per mitjà de les recomanacions en la visita.



## Bloc 5: Vector Social

### 5.1 Grups d'interès

Per poder desenvolupar els diferents projectes i tasques estem treballant en xarxa amb diferents institucions i empreses. Cal tenir present que les característiques dels destinataris, l'heterogeneïtat de l'equip i l'eix, límits i direccions que el Parc Natural ens marca ens influeixen en la manera d'actuar.

| Àrees                      | Grups d'interès               | Via de comunicació   | Sistemàtica valoració satisfacció                       | Freqüència     |
|----------------------------|-------------------------------|--|---|----------------|
| <b>Serveis informatius</b> | Visitants                     | presencial, correu electrònic, telèfon                               | Estudi satisfacció visitants (cada 5 anys) i enquestes. | Periòdicament  |
|                            | PNZVG                         | Correu electrònic, telèfon, reunions,...                             | Reunions  | Setmanalment   |
|                            | Turisme Garrotxa              | Correu electrònic, telèfon, reunions,...                             | Reunions  | Mensualment    |
|                            | Oficines de turisme comarcals | Correu electrònic, reunions.   |   | Setmanalment   |
|                            | Punts d'informació PNZVG      | Correu electrònic, butlletí turisme Garrotxa "Flaixos", reunió anual | Reunió  | Setmanalment   |
|                            | Treballadors TOSCA            | Correu electrònic, telèfon, reunions anuals, butlletí,...            | Enquestes i reunions                                    | Setmanalment   |
|                            | Empreses col·laboradores      | Correu electrònic, telèfon, reunions,...                             |   | Setmanalment   |
| <b>Educació Ambiental</b>  | Escoles foranies              | Correu electrònic, telèfon   | Enquestes   | A cada sortida |
|                            | Escoles locals                | Correu electrònic, telèfon, reunions                                 | Reunions i enquestes                                    | A cada sortida |
|                            | Educadors TOSCA               | Correu electrònic, telèfon, reunions anuals, butlletí                | Enquestes i reunions                                    | Setmanalment   |

|                     |  |   |                      |                            |
|---------------------|--|---|----------------------|----------------------------|
|                     | Educadors d'empreses col·laboradores           | Correu electrònic, telèfon  | Reunions             | Mensualment                |
|                     | PNZVG  | Correu electrònic, telèfon, reunions, butlletí                                | Reunions             | Setmanalment               |
|                     | Comunitat local: Associacions, ajuntaments,... | Correu electrònic, telèfon, reunions  | Enquestes            | Anualment                  |
| <b>Àrea Tècnica</b> | Clients  | Correu electrònic, telèfon i reunions   | Reunions             | En funció de cada projecte |
| <b>General</b>      | Proveïdors                                     | Correu electrònic, telèfon  |                      | Mensualment                |
|                     | Clients  | Correu electrònic, telèfon i reunions   | Reunions o enquestes | Mensualment                |
|                     | Treballadors                                   | Correu electrònic, telèfon, reunions setmanals, reunions anuals, butlletí,... | Reunions i enquestes | Setmanalment               |
|                     | Serveis de professionals                       | Correu electrònic, telèfon  |                      | Mensualment                |

Taula 4. Relació dels Grups d'Interès de l'organització

## 5.2 Condicions sociolaborals de les persones treballadores

L'empresa es va constituir l'any 1995 amb el nom de Planagumà - Ferrers. L'any 2006 va canviar de nom per l'actual, TOSCA. Per tant la vida de l'empresa és de 22 anys on la permanència del personal va augmentant any rere any ja que molts treballadors hi són des dels seus inicis.

A TOSCA es vetlla en tot moment per la conciliació de la vida personal i laboral on sempre hi ha una flexibilitat horària excepte en l'atenció als CIF i les activitats pedagògiques programades que estan marcades en un horari determinat acordat amb els clients. La jornada de treball de 9 membres de l'equip és completa, és a dir de 40 hores setmanals i dues persones estan contractades per mitja

jornada, 20h setmanals. Per mesurar el nivell de satisfacció a la feina s'han realitzat reunions personals individualitzades a cada treballador per tal de parlar sobre els projectes que desenvolupa i analitzar-ne la seva satisfacció. El fet de realitzar aquestes reunions personals permeten obtenir la postura de cada membre de l'equip per tenir en compte alhora de planificar de nous projectes o millora d'altres.

### 5.3 Participació de les persones treballadores (B5.7 Participació dels treballadors/es)

#### Indicador 22.1 Nombre de reunions de caràcter informatiu amb les persones treballadores de l'empresa

En la següent taula mostrem la tipologia de reunions que desenvolupem al llarg de l'any a TOSCA:

| Tipus de reunions         | Objectius  | Temporalitat           | Responsable | Conductor | Altres   |
|---------------------------|--|------------------------|-------------|-----------|--|
| <b>Coordinació</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisar calendari</li> <li>▪ Informar temes destacats SIN i SPE</li> <li>▪ Comentar les incidències</li> </ul>  | Quinzenals             | Octavi      | Octavi    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participació de tot l'equip.</li> <li>▪ Són la base del treball diari.</li> <li>▪ Possibilitat de convocar reunió específica per treballar les incidències</li> </ul> |
| <b>Serveis Pedagògics</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborar nous materials</li> <li>▪ Treballar incidències i valoracions</li> <li>▪ Programar les tasques de gestió i millora dels materials</li> </ul> | Durant el curs escolar | Octavi      | Octavi    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participació dels educadors/es</li> <li>▪ Són de discussió</li> <li>▪ Opció de convocar-ne d'específiques (ex:casals estiu)</li> </ul>                                |

|                                 |  |   |                       |                       |  |
|---------------------------------|--|---|-----------------------|-----------------------|--|
| <b>Informatives</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informar de novetats, estat dels projectes, experiències,,,</li> </ul>  | No establerta   | Qui coordini projecte | Qui coordini projecte | <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualsevol persona les pot convocar</li> </ul>   |
| <b>Serveis Tècnics</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Realitzar nous projectes</li> </ul>   | No establerta   | Qui coordini projecte | Qui coordini projecte | <ul style="list-style-type: none"> <li>Convoquen tot l'equip o part</li> <li>Són de discussió</li> </ul>   |
| <b>Valoració i planificació</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Valorar els programes</li> <li>Planificació dels programes</li> <li>Revisar manual de l'informador</li> <li>Decidir noves línies d'actuació als centres d'informació</li> </ul> | Anuals<br><u>2 de valoració:</u> al desembre (SIN, STE PEC, laborals) i al juny (SPE, curs)<br><u>3 de planificació de tasques:</u> al setembre (curs escolar); al gener (tasques generals, PEC); al febrer (CIF) | Llorenç i/o Octavi    | Llorenç i/o Octavi    | <ul style="list-style-type: none"> <li>La reunió de planificació al febrer es convoca l'equip de TOSCA i les entitats col·laboradores</li> </ul> |
| <b>Personals</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Percebre el clima de treball i les relacions personals</li> <li>Solucionar temes laborals</li> </ul>  | No establerta   | Llorenç i/o Octavi    | Llorenç i/o Octavi    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Són convocades pels responsables de TOSCA</li> </ul>  |

Taula 5. Tipologia de reunions de l'organització

## 5.4 Igualtat d'oportunitats

Es manté dins la plantilla un 70% dones i un 30% homes, on la majoria d'edat ronda entre els 30 i 45 anys, seguit de dues persones més grans de 45 anys i un de jove entre 16 i 30 anys.

## 5.5 Formació dels treballadors

La formació continuada del personal de TOSCA, Serveis Ambientals d'Educació i Turisme, SL., és important i necessària per al desenvolupament, organització i gestió de les tasques que realitzem: elaboració de materials d'educació ambiental, atenció de visitants als centres d'informació, guiatges a grups escolars locals i foranis, gestió econòmica i del personal laboral, difusió i comunicació de l'entitat (pàgina web, fulletons, logotips), assessorament i serveis tècnics, recerca de projectes...

Durant aquest any 2016 es va fer una formació sobre xarxes socials a tot l'equip amb una durada de 10 hores

## 5.6 Comunitat

### **Indicador 25.1 Existència de compromisos amb la comunitat local a través de definicions de polítiques i objectius**

Es continua, com en anys anteriors, venent punts de llibres als centres d'informació que són elaborats pels usuaris del centre de dia de salut mental d'Olot. A més a més també es venen volcanets de paper, imants i llapis elaborats pel col·lectiu de Servei de Teràpia Ocupacional d'INTEGRA a Olot.

## 5.7 Cooperació interempresarial (B5.3 Cooperació amb altres organitzacions i l'administració pública)

### Indicador 26.1 Associacions sectorials a les quals pertany l'organització i pertinença als òrgans organitzatius i/o consultius



Membres del consell de **Centres de la Societat Catalana d'Educació Ambiental (SCEA)**

El projecte Educatiu d'Empresa (PEC) de TOSCA, està avalat per la Societat Catalana d'Educació Ambiental, ja que forma part del **Consell de Centres d'Educació Ambiental (CCEA)** des de l'any 2008.



**Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC)**



Generalitat de Catalunya  
**Departament d'Agricultura, Ramaderia,  
Pesca, Alimentació i Medi Natural**

TOSCA pertany al **Cens d'Entitats d'Educació Ambiental de la Generalitat de Catalunya**

## **Indicador 26.2 Associacions sectorials del territori a les quals pertany l'organització i pertinença als òrgans organitzatius i/o consultius**



Socis de **Turisme Garrotxa Associació de la Garrotxa** adherits des de l'octubre de 2008.

### **Xarxa d'oficines de Turisme de la Garrotxa**

### **Socis del Centre de Sostenibilitat Territorial (CST)**

Fundadors i socis del CST des de l'any 2006 on TOSCA ha col·laborat activament com a membres socis d'aquesta entitat.

## **Indicador 26.4 Fòrums de caràcter públic o grups de participació ciutadana del territori als quals pertany l'organització**

- Centre per a la Sostenibilitat Territorial: entitat que promou la nova cultura del territori. En els fòrums de participació s'hi ha tractat temes de sostenibilitat. Des de TOSCA creiem i apostem per un nou model de gestió del territori, un que no es limiti exclusivament a l'economia del territori i amb la construcció d'infraestructures, sinó que tingui en compte en tot moment els impactes que es generen al territori.
- Turisme Garrotxa: associació turística de la Garrotxa que vetlla per un model de turisme sostenible i respectuós amb el medi ambient. TOSCA creiem que el tema turístic ha d'anar emmarcat en tot moment en la qualitat i sostenibilitat del territori, per això la nostra postura s'enfoca en garantir la qualitat, la sostenibilitat i la innovació dels recursos i productes turístics que ens ofereix el territori. Anualment realitzen una assemblea per a tots els socis, però a Tosca no hi participem.

- Fòrum Permanent de la CETS: aquest any 2016 es va assistir als Fòrums Permanents organitzats en el projecte de la CETS a més de les reunions de la Comissió tècnica i de seguiment del projecte.. Creiem en la idea del treball conjunt entre els diferents actors implicats en el territori en matèria d'un model sostenible i de qualitat del territori, conjuntament amb les empreses i els organismes del mateix territori.

Durant aquest 2016 hem continuat treballant en el procés de vinculació amb altres entitats d'educació ambiental de Catalunya per tal de formar una xarxa de complicitats, la XaCAT. A continuació es mostra l'àmbit de les entitats amb les que hem col·laborat i realitzat projectes de cooperació durant aquest any.

| Entitats                                      | Tipus d'entitat   | Àmbit         |
|---|-------------------|---------------|
| Garrotxa Leader                               | Pública           | Local         |
| Centre de Sostenibilitat Territorial          | Associació        | Local         |
| Institució Catalana d'Història Natural (ICHN) | Associació        | Autonòmic     |
| Geonat Geology                                | Privada           | Local         |
| Pays de Saint-Flour Haute Auvergne            | Pública i Privada | Internacional |
| CHANTARISA Centre d'acueil permanent          | Pública i Privada | Internacional |
| Turisme Garrotxa                              | Associació        | Local         |
| PNZVG   | Pública           | Local         |
| IMPC  | Pública           | Local         |
| Alt-Ter                                       | Associació        | Autonòmic     |
| SCEA  | Associació        | Autonòmic     |
| Xarxa Pirineus Vius                           | Associació        | internacional |
| FES   | Pública           | Local         |
| CSIC  | Pública           | Autonòmic     |

*Taula 6. Relació de les entitats amb les que hem col·laborat durant aquest 2016 i el seu àmbit territorial*

### 5.11 Accions de millora

1. projectes que fomentin el desenvolupament sostenible de la Garrotxa.
2. Informar als grups d'interès sobre el desenvolupament sostenible de l'empresa.
3. Potenciar les visites al Parc Natural i a la Garrotxa amb guia.
4. Promoure anàlisis crític entre el personal de les accions que es duen a terme respecte a la sostenibilitat local.
5. Crear paquets d'ecoturisme amb les empreses acreditades amb la CETS i el CGS en l'àmbit Català i especialment en la zona del Pirineu.
6. Mantenir el suport i la participació (hores, ofertes i aportacions econòmiques) al CST.
7. Impulsar i promocionar accions de custòdia del Territori.
8. Col·laborar activament amb accions de conservació del Parc Natural.
9. Reduir el número de desplaçaments en vehicle particular per la millora del canvi climàtic.